



Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yerel Kredi	AKTS	Ders (saat/hafta)	Uygulama (saat/hafta)	Laboratuvar (saat/hafta)
Müşteri Deneyimi Yönetimi	MTH3300	3	5	3	0	0

Önkoşullar	Yok
------------	-----

Yarıyıl	Güz, Bahar
---------	------------

Dersin Dili	İngilizce, Türkçe
-------------	-------------------

Dersin Seviyesi	Lisans Seviyesi
-----------------	-----------------

Ders Kategorisi	Uzmanlık/Alan Dersleri
-----------------	------------------------

Dersin Veriliş Şekli	Yüz yüze
----------------------	----------

Dersi Sunan Akademik Birim	İşletme Bölümü
----------------------------	----------------

Dersin Koordinatörü	Mehmet Çağlar
---------------------	---------------

Dersi Veren(ler)	
------------------	--

Asistan(lar)ı	
---------------	--

Dersin Amacı	Bu dersin amacı, müşteri deneyimini bütüncül ve stratejik bir bakış açısıyla ele alarak, öğrencilere çağdaş organizasyonlarda müşteri odaklılık kültürünün nasıl inşa edildiğini, sürdürüldüğünü ve yeni teknolojilerle nasıl geliştirildiğini öğretmektir.
--------------	---

Dersin İçeriği	Bu derste, müşteri deneyimi yönetimi stratejik bir dönüşüm alanı olarak ele alınmakta ve yapay zekâ teknolojilerinin bu alandaki etkisi detaylı biçimde incelenmektedir. Müşteri beklentileri, deneyim yolculuğu tasarımı, çok kanallı etkileşim, geri bildirim sistemleri (VOC), dijital kanallar ve sosyal medya yönetimi gibi konuların yanı sıra; yapay zekâ ile kişiselleştirme, öngörüselleştirme, otomasyon ve chatbot uygulamaları dersin merkezindedir. Design Thinking yöntemiyle gerçekleştirilecek uygulamalı atölye sayesinde, öğrencilerin müşteri deneyimi çözümleri üretmesi hedeflenmektedir.
----------------	--

Opsiyonel Program Bileşenleri	Yok
-------------------------------	-----

Ders Öğrenim Çıktıları

1	Müşteri deneyimi yönetiminin bütüncül bir şekilde öğrenilmesi
2	Müşteri beklentilerinin ve duygularının analiz edilmesi
3	Deneyim yolculuğu tasarımı ve çok kanallı etkileşim yönetimi
4	Dijital araçlar, yapay zekâ ve veri temelli geri bildirim sistemleri gibi kavramların derinlemesine öğrenilmesi
5	Hem teorik bilgileri hem de uygulamalı atölye çalışmaları aracılığıyla gerçek dünyada kullanılabilir müşteri deneyimi çözümleri geliştirme becerisinin kazandırılması

Haftalık Konular ve İlgili Ön Hazırlık Çalışmaları

Hafta	Konular	Ön Hazırlık
1	Müşteri Deneyimi Nedir ve Stratejilerin Geliştirilmesi	Tavşan & Erdem, 2020; Newman, 2021
2	Müşteri Deneyimi Yönetiminde Organizasyonel Yapılar ve Kültürel Dönüşüm	Tavşan & Erdem, 2020; Newman, 2021

3	Müşteri Beklentileri, Duygular ve Deneyim Psikolojisi	Tavşan & Erdem, 2020; Newman, 2021
4	Müşteri Deneyim Yolculuğu ve Farklı Persona'lar için Tasarım	Tavşan & Erdem, 2020; Newman, 2021
5	Müşteri Deneyimi KPI'ları ve Performans Yönetimi	Tavşan & Erdem, 2020; Newman, 2021
6	Müşterimin Sesi(VOC) ile Geri Bildirimlerin Gücünü Kullanmak	Tavşan & Erdem, 2020; Newman, 2021
7	Dijital Deneyim Yolculuğu Tasarımı	Tavşan & Erdem, 2020; Newman, 2021
8	Midterm 1 / Practice or Review	
9	Sosyal Medya Yönetimi ve Kriz İletişimi	Tavşan & Erdem, 2020; Newman, 2021
10	Kanal Yönetimi ve Omnichannel Deneyim	Tavşan & Erdem, 2020; Newman, 2021
11	Yeni Teknolojilerle Gelişen Chatbot'lar	Tavşan & Erdem, 2020; Newman, 2021
12	Müşteri Deneyiminde İnovasyon ve Trendler	Tavşan & Erdem, 2020; Newman, 2021
13	Yapay Zekâ Araçlarıyla Müşteri Deneyimi Tasarımı	Tavşan & Erdem, 2020; Newman, 2021
14	Design Thinking ile Müşteri Deneyimi Çözüm Atölyesi	
15	Design Thinking ile Müşteri Deneyimi Çözüm Atölyesi	
16	Final	

Değerlendirme Sistemi

Etkinlikler	Sayı	Katkı Payı
Devam/Katılım		
Laboratuar		
Uygulama		
Arazi Çalışması		
Derse Özgü Staj		
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği		
Ödev		
Sunum/Jüri		
Projeler	1	30
Seminer/Workshop		
Ara Sınavlar	1	30
Final	1	40
Dönem İçi Çalışmaların Başarı Notuna Katkısı		60
Final Sınavının Başarı Notuna Katkısı		40
TOPLAM		100

AKTS İşyükü Tablosu

Etkinlikler	Sayı	Süresi (Saat)	Toplam İşyükü
Ders Saati	14	3	42
Laboratuar			
Uygulama			
Arazi Çalışması			
Sınıf Dışı Ders Çalışması	14	2	28
Derse Özgü Staj			
Ödev			
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği			
Projeler	1	20	20
Sunum / Seminer	1	10	10
Ara Sınavlar (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	20	20
Final (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	30	30
Toplam İşyükü			150
Toplam İşyükü / 30(s)			5.00
AKTS Kredisi			5

Diğer Notlar	Yok
--------------	-----